

## Optimalisasi Peran Reservation Section Pada Proses Pemesanan Kamar Hotel (Studi Kasus Hotel D'cokro Yogyakarta)

M. Shodiq Bimo Sakti<sup>1</sup>, Atun Yulianto<sup>2</sup>

1) AKPAR BSI Yogyakarta  
Jl. Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta  
Email: m.bimo\_bsi@yahoo.co.id

2) AKPAR BSI Yogyakarta  
Jl. Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta  
Email: atun.aty@bsi.ac.id

**ABSTRACT** - *D'Cokro Hotel Yogyakarta is a company engaged in accommodation services, which requires the existence of an understanding of how to handle a room bookings to give more satisfaction to the guests. In order for a room booking service can be carried out effectively, accurately and quickly.*

*One aim of this study is to know the reservation staff in an effort to meet guest's wishes when booking a room. The approach to research method used is descriptive qualitative research approach. This study provides an overview of the task part of the reservation section in serving guests. Findings arising problems are discussed in this section are qualitatively through reference library. Data collected through observation, interviews, library research and documentation.*

*The results of this study indicate that attitude or hospitality on the responsibility given to the section of the reservation are the key to success in serving guests D'Cokro. The application of information technology in booking a room through this section can help employees serve guests quickly, accurately and more efficiently than in the service book manually.*

**Keywords :** *Optimization, Reservation Section, Hotel Reservation*

### 1. PENDAHULUAN

Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan kebanyakan wisatawan semakin berkembang pesat di Indonesia. Semakin lengkapnya fasilitas-fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu dan keuntungan yang ditawarkan oleh suatu hotel diharapkan dapat menarik perhatian tamu secara optimal. Namun harus diperhatikan juga bahwa di sisi lain tidak menutup kemungkinan semakin besar pula persaingan yang terjadi antar hotel.

Memberikan pelayanan yang baik dalam rangka menjaga kenyamanan tamu adalah kewajiban pihak hotel. Kewajiban ini dilakukan dengan memberikan apa yang diinginkan para tamu. Artinya apa yang dibutuhkan tamu dapat tersedia selama permintaan itu masih dalam taraf wajar dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kebutuhan setiap tamu berbeda-beda sehingga dalam pemenuhan kebutuhannya juga berbeda.

Didalam menyampaikan kebutuhan dan keinginan tersebut terkadang tamu menyampaikan disaat melakukan pemesanan kamar. Salah satu departemen hotel yang membantu dalam memenuhi kebutuhan tamu adalah *Front Office* dengan sub bagiannya adalah *Reservation Section*.

Seorang *reservation staff* harus berusaha memenuhi kebutuhan tamu khususnya dalam hal pemesanan kamar sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pesanan kamar beserta memberikan pelayanan untuk kepuasan tamu hotel.

Masalah yang sering timbul dalam pelayanan bagian ini salah satunya adalah *reservation staff* memberikan janji yang belum pasti dapat dipenuhi, hal ini berdampak sangat buruk bagi hotel dan tamu.

Selain masalah diatas penanganan pemesanan kamar secara manual dimungkinkan terjadinya kesalahan dalam pencatatan, seperti tanggal pemesanan, jenis kamar, harga dan lama inap, jumlah tamu yang tinggal dan sebagainya. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis melakukan kajian dalam penelitian ini dengan mengambil judul "Optimalisasi Penerimaan Pesanan Kamar Melalui Peran Reservation Section Untuk Kepuasan Tamu Pada Hotel D'cokro Yogyakarta" dengan tujuan mengetahui upaya *reservation staff* melayani pemesanan kamar, penanganan complain dan pemenuhan keinginan/kebutuhan tamu.

### 2. TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1. Definisi dan Klasifikasi Hotel

Pariwisata sering dikaitkan dengan obyek wisata yang ada di suatu daerah tertentu yang dapat menarik perhatian wisatawan baik dalam maupun luar daerah bahkan luar negeri sehingga berdampak pada banyak dibangunnya penginapan. Salah satu bentuknya adalah hotel. Hotel digunakan untuk memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal bagi para wisatawan. Oleh karena itu, pariwisata juga sering dikaitkan dengan hotel. Seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman.

Banyak hotel yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan pariwisata dengan berbagai fasilitas yang mendukung. Pengelola harus selalu meningkatkan kualitas produk dan menyajikan pelayanan secara cepat, ramah, baik, dan professional.

Sambodo dan Bagyono (2006:2), mengungkapkan bahwa “sebagian orang mungkin menganggap bahwa perhotelan hanya terdiri dari hotel dan restoan. Lebih luas dari itu, industri perhotelan meliputi berbagai macam usaha, seperti bar, gerai *fast food*, *guest host*, *laundry* dan *dry cleaning*, rekreasi keluarga, kebugaran dan lain sebagainya”.

Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus, yaitu memadukan usaha menjual produk nyata hotel (*tangible Product*), seperti kamar, makanan, dan minuman. Dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangibile Product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan, dan lain-lain. Agar berhasil dalam usaha tersebut maka pengelola harus terus berusaha meningkat meningkatkan kualitas produk dan mampu menyajikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor: KM 37/ PW.340/ MPPT 86 dikatakan bahwa “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan pemerintah”.

Penjelasan lain mengungkapkan bahwa dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Republik Indonesia pada pasal 61 dinyatakan bahwa “Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian/binatu dan penyediaan fasilitas lainnya”.

Peraturan Pemerintah tersebut secara implisit memberikan definisi mengenai kata “hotel”. Melihat dari kenyataan yang ada bahwa setiap tamu yang datang ke suatu tempat dengan tujuan yang berbeda sehingga bisa dikatakan keinginan dan kebutuhan tamu tidak sama. Karena hal tersebut maka banyak berbagai macam hotel dibangun dengan lokasi yang berbeda dan fasilitas yang berbeda pula. Hal ini dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu yang berbeda-beda.

Menurut Soenarno (2006:21-23), terdapat beberapa jenis hotel yang dibangun dengan tipe-tipe yang berbeda, khususnya berdasarkan tamu yang menginap antara lain: 1) Hotel Keluarga adalah hotel yang kebanyakan tamunya adalah keluarga. Hotel seperti ini biasanya dilengkapi dengan berbagai sarana rekreasi, restoran dengan konsep keluarga, tempat tidur yang lega, serta berbagai sarana untuk aktifitas semua anggota keluarga; 2) *Official Hotel* adalah hotel yang kebanyakan tamunya adalah orang-orang dari instansi pemerintah atau swasta, dari dinas atau jawatan tertentu; 3) Hotel untuk tamu rombongan adalah hotel yang kebanyakan tamunya dari adalah group atau rombongan. Mereka datang bersama-sama melakukan study tour atau wisata; 4) *Walk-in Hotel* adalah hotel yang tamunya tidak perlu melakukan reservasi terlebih dahulu. Orang datang ke kantor *front office*, bertanya apakah masih ada kamar, fasilitas, kondisi, dan harga kamar. Jika tamu sepakat dengan tarif dan kondisi kamar maka tamu bisa langsung *check-in*; 5) *Traveler Hotel*, tamu hotel ini adalah orang-orang yang sedang melakukan suatu rangkaian perjalanan, baik untuk bisnis, keperluan pribadi maupun hanya untuk istirahat sebentar; 6) Hotel wisatawan, yang kebanyakan resor walaupun mungkin juga berada didalam kota, tergantung jenis wisata yang ada disekitar hotel; 7) *Bussinessman Hotel*, yang kebanyakan tamunya datang untuk berbisnis. Kebanyakan berada ditengah kota besar, kota metropolitan, kota dagang, dan diarea yang memungkinkan orang menjalankan bisnis dengan lancar; 8) *Individual hotel* adalah hotel yang kebanyakan tamunya adalah individu, bukan *group* atau keluarga. Hotel semacam ini mirip *Traveler Hotel*, *Bussiness Hotel*, atau *City Hotel*. Biasa digunakan oleh pedagang, *salesman*, atau orang yang sedang melakukan perjalanan dan singgah untuk beristirahat; 9) *Incentive Hotel* adalah hotel yang kebanyakan tamunya adalah para karyawan dan anggota organisasi yang mendapatkan semacam hadiah atau bonus untuk melakukan *tour*, wisata atau kunjungan ke perusahaan yang ada di kota lain; 10) *Long*

*Staying Hotel* adalah bentuk *residential hotel* seperti kondominium atau apartemen atau hotel tertentu, yang rata-rata tamunya tinggal cukup lama lebih dari 1 bulan. Hotel jenis ini mempunyai *kichenette* di kamar, tempat cuci dan strika sendiri, memiliki lebih dari satu ruangan dalam satu kamar.

Klasifikasi hotel menurut Sambodo dan Bagyono (2006:22-26) antara lain: 1) Berdasarkan lokasinya, hotel diklasifikasikan menjadi *City Hote*, *Residential Hotel*, *Resort Hotel*, *Motel*; 2) Berdasarkan segi jumlah kamar, hotel diklasifikasikan menjadi *Small Hotel*, *Medium Hotel*, *Large Hotel*; 3) Berdasarkan jenis tamu yang menginap maka hotel dapat diklasifikasikan menjadi Hotel keluarga, hotel bisnis, hotel wisatawan hotel transit, Hotel perawat kesehatan, Hotel konvensi; 4) Berdasarkan lamanya tamu menginap maka hotel dapat diklasifikasikan menjadi *Transient hotel*, *Semi residential hotel*, *Residential hotel*.

## 2.2. Etika Bekerja Dalam Bisnis Perhotelan

Operasional hotel menghendaki setiap karyawan mengerti etika dalam kerja di dunia perhotelan. Etika itu diperuntukan bagi karyawan dalam melayani pelanggan atau tamu yang merupakan sumber pendapatiran bisnis hotel. Setiap karyawan harus mendukung pencapaian target perusahaan, menjadi anggota tim yang baik dan dapat bekerja sama dengan karyawan lain (Soenarno, 2006 :33).

Setiap karyawan dapat bekerja secara shift masuk dalam regu kerja, seperti *Room Division* dan *Room Service*, *Coffee Shop*, serta security dan fasilitas tertentu dihotel. Dalam 24 jam sehari maka pekerjaan biasa dibagi tiga shift, misalnya :

1. *Shift I* : jam 07.00 - 15.00
2. *Shift II* : jam 15.00 – 23.00
3. *Shift III* : Jam 23.00 – 07.00

Hal kedua yang pantas di bahas sebagai etika dalam pekerjaan operasional adalah tentang absensi kehadiran karyawan. Kehadiran adalah mutlak sesuai dengan jadwal kerja (*schedule*) yang telah dibuat oleh supervisor dan kepala bagian masing-masing. Karyawan diharuskan dapat mengatur waktu bekerja sesuai shift yang ditetapkan manajemen. Tetidakhadiran yang disengaja akan berdampak pada sanksi kepada karyawan. Idealnya, lima belas menit sebelum waktu kerja dimulai, seorang karyawan sudah harus datang agar dapat melanjutkan tugas setelah melalui serah terima demi kelancaran kegiatan operasional hotel.(Soenarno, 2006 :34).

## 2.3. Kantor Depan Hotel (*Front Office*)

Bagyono. (2006:21) menjelaskan bahwa *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. “*Jadi Front Office adalah Kantor Depan*”. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Untuk menyebut *front office*, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, yaitu *guest service area* (area pelayanan tamu). Oleh karena itu kepala departemennya disebut *Guest Service Manager*. Sedangkan petugasnya disebut *guest service agent*.

Namun demikian istilah *front office* yang masih dipakai baik di industri perhotelan maupun di kalangan edukasi. Sedangkan kata *front liner* adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan daengan tamu (*direct guest contact*) seperti *reception*, *cashier*, *guest relation officer*, *doorman*, dan *bell boy*. Sering pula ditemui istilah *front desk* yang merupakan sebutan lebih sempit untuk seksi penerimaan tamu. Disebut *front desk* karena tugasnya di area konter (*desk*).

Fungsi utama kantor depan hotel adalah menjual kamar kepada tamu. Di samping peranan utamanya sebagai penjual, kantor depan juga berperan sebagai administator, pemegang buku (akuntan) dan sekaligus sebagai pelayan. Secara umum peran yang dimaksudkan adalah sebagai berikut: 1) Peran sebagai penjual, sebagai penjual harusnya mempunyai pengetahuan tentang produk yang dijual. Bukan berarti terbatas hanya pada jenis kamar, ukuran kamar, lokasi kamar, harga kamar, atau fasilitas kamar. Tetapi juga meliputi pelayanan-pelayanan tambahan fasilitas penunjang lain yang terdapat di hotel; 2) Peran sebagai administator, meliputi semua tugas pekerjaan administrasi, seperti pencatatan pemesanan kamar, pendaftaran tamu-tamu yang menginap, pembuatan laporan kamar, *guest history*, dan sebagainya; 3) Peran sebagai pemegang buku (*book keeper*), hal tersebut karena salah satu fungsi bagian kantor depan adalah menerima pembayaran tamu, membuat laporan penjualan kamar, menyusun anggaran biaya operasional, dan sebagainya; 4) Peran sebagai pelayan, pelayanan pendaftaran (registrasi) yang cepat, penetapan jenis, dan harga kamar yang tepat. Pemberian informasi yang akurat, kamar yang bersih dan siap untuk ditempati, kesemuanya adalah pelayanan yang harus diberikan kepada tamu hotel.

#### 2.4. Prosedur dan Sarana Reservasi Kamar Hotel

Menurut Agusnawar (2002:7), bahwa reservasi kamar adalah “salah satu seksi kantor depan yang khusus menangani pemesanan kamar yang dilakukan oleh para *customer* sebelum mereka tinggal untuk menginap di hotel”. Sebagaimana yang dikatakan oleh Steadmon (1982:22) dalam Agusnawar (2002:37), bahwa seksi reservasi kamar adalah “seksi di dalam *room division* yang bertanggungjawab dalam menerima, menyetujui, dan mencatat pemesanan kamar bagi *potensial and actual guests of the hotel*”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa reservasi kamar adalah suatu permintaan akan kamar pada waktu yang akan datang yang dilakukan oleh berbagai sumber untuk memastikan apakah masih tersedia kamar dan informasi mengenai fasilitas yang dibutuhkannya dengan menggunakan berbagai media/cara pemesanan kamar sehingga berharap tersedia kamar pada saat tiba di hotel.

*Reservation Manager* adalah pimpinan tertinggi di departemen atau seksi resevasi. Seorang *Reservation Manager* berada dibawah *Front Office Manager*. *Assistant Reservation Manager* adalah seorang yang mendukung pekerjaan reservasi dan mewakili atau menggantikan *Reservation Manager* jika dia berhalangan. Ada juga *Reservation Supervisor*, yang diangkat karena kematangan, *performance*, dan senioritas staf reservasi, yang melapor ke *Reservation Manager* dan membawahi staf reservasi. Staf reservasi bisa terdiri dari satu, dua, atau tiga orang, tergantung besar kecilnya hotel.

Pekerjaan untuk mempermudah penanganan reservasi kamar, setiap petugas reservasi kamar harus memahami prosedur yang diambil apabila ia menerima dan memproses reservasi kamar. Petugas reservasi kamar (*reservation clerk*) menerima permintaan kamar dari tamu yang datang ke hotel sebagai perorangan, bukan bagian dari sebuah grup atau dapat juga disebut sebagai seorang *Free Independent Traveller* maka ada urutan/prosedur yang harus di ikuti. Petugas reservasi kamar harus mendapat informasi yang diperlukan dari tamu tersebut dan mencatatnya dalam formulir pemesanan kamar atau *reservation form*, termasuk tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan, lama tinggal, nama tamu, alamat tamu, serta jumlah dan jenis kamar (Agusnawar, 2002:53-54).

Setelah seluruh informasi didapat/dicatat, petugas reservasi kamar harus mengulang kembali sebagai bagian dari konfirmasi. Hal

ini dilakukan dengan pembicaraan telepon atau dengan surat konfirmasi apabila pemesanan dilakukan lewat surat. Terakhir, petugas reservasi kamar harus mengucapkan terima kasih kepada tamu karena telah memilih hotel dan meminta tamu untuk segera menghubungi kembali apabila ada perubahan rencana.

Adanya perkembangan ilmu dan teknologi pada saat ini mengakibatkan lancarnya hubungan seseorang dengan orang lain. Media reservasi kamar merupakan alat pengantar atau penghubung pemesanan antara pihak pemesan/calon tamu dengan pihak hotel. Seorang calon tamu yang ingin mengadakan reservasi kamar dapat menggunakan alat komunikasi antara lain: surat, teleks, faksimili, telegram, personal, email, atau online.

#### 2.5. Sistem Pemesanan Kamar Hotel

Proses pemesanan kamar hotel dapat dilakukan baik secara manual maupun komputerisasi. Langkah-langkah penanganan reservasi dengan cara manual dijabarkan sebagai berikut: 1) seluruh informasi pemesanan kamar di catat pada formulir reservasi (*reservation form*). Data reservasi kemudian dipindahkan pada slip atau buku harian reservasi (*Reservation Diary/Reservation Slip*); 2) tabel yang biasanya digunakan adalah *convensional reservation chart* atau *density chart* dimana seluruh pemesanan kamar yang telah diterima dimasukkan pada tabel tersebut berdasarkan bulan (Sambodo & Bagyono, 2006:77).

Formulir-formulir yang biasa digunakan dalam system reservasi secara manual antara lain: 1) *forecast boart* (papan perkiraan kamar), disain dan isi papan forkas pada dasarnya sama dengan kalender, yang biasanya digantung di dinding dekat dengan petugas reservasi. Papan ini biasanya ditulis untuk periode empat bulan dan tanggal yang tercantum menunjukkan informasi status kamar; 2) *reservation chart (booking chart)*, bagan reservasi yang digunakan untuk melihat tersedia atau tidaknya kamar yang dipesan tamu; 3) *reservation diary*, buku yang digunakan oleh petugas reservasi untuk memasukkan data pemesanan seperti nomor kamar, jenis kamar, nama tamu dan alamat, jam datang dan jam berangkat, harga kamar serta permintaan khusus. Diari reservasi cukup murah dan efektif untuk hotel kecil dimana jumlah kamarnya sedikit (Sambodo & Bagyono, 2006 :79-80).

Sedangkan pada sistem reservasi dengan komputer tidak hanya untuk mengontrol *room availability* tetapi juga untuk memproses seluruh data reservasi. Saat reservasi diterima, seluruh data dimasukkan kedalam sistem

komputer. Hal ini memungkinkan untuk menjaga agar seluruh data reservasi tetap akurat, yang berguna untuk pengawasan kamar yang tersedia. Pada beberapa kasus, komputer reservasi dapat diprogram untuk secara otomatis menolak permintaan reservasi bila hotel sedang *fully booked*, dan dapat langsung membuat daftar tunggu (*waiting list*) bila terjadi pembatalan reservasi.

Hotel yang menggunakan sistem informasi perhotelan (*Hotel Information System/Property Management System/Electronic Data System*), akan mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam mengakses data. Contohnya apabila petugas ingin mengetahui posisi kamar-kamar yang masih bisa dipesan maka dengan hanya menekan tombol tertentu, semua data kamar yang tersedia akan muncul dilayar dengan cepat. Demikian juga apabila petugas menginginkan jenis kamar tertentu yang muncul, maka dengan mengetik tombol tertentu kamar dimaksud akan muncul. Pada menu "*room availability*" dapat diketahui statistik kamar untuk masa yang akan datang (Sambodo & Bagyono, 2006:78).

## **2.6. Kepuasan dan Komplain Tamu Dalam Reservasi Kamar Hotel**

Menurut Sulastiyono (2006:33), kepuasan dapat diartikan sebagai "suatu keadaan dalam diri seorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-keutuhan dan keinginan-keinginannya. Sedangkan kebutuhan adalah kondisi seorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dipunyai, dan suatu itu adalah wajib bagi seorang bagi dirinya. Adapun keinginan dapat diartikan sebagai suatu kondisi seorang yang merasakan kekurangan terhadap suatu yang lazim bagi dirinya".

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kunci untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu yang akan atau sedang menginap. Setiap usaha hotel sebagian besar banyak berkaitan dengan pelayanan, yang menuntut adanya pelayanan yang prima terutama dalam pemesanan kamar hotel. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran para *reservation staff* dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang dimaksud meliputi pelayanan dalam menyambut tamu, ketepatan waktu, pemberian rasa nyaman, kerapian, pemahaman akan produk, kehandalan dalam membantu, kesopanan pada tamu, penghormatan pada tamu serta pemberian segala yang dibutuhkan. Apabila seluruh pelayanan tadi dapat

dilaksanakan dengan baik maka kepuasan tamu tentunya akan terwujud. Mengingat tamu memiliki karakteristik yang bermacam-macam.

Soenarno (2006:320) mengungkapkan terdapat dua macam sifat dan karakter dari seorang tamu, yaitu *perfeksionis* dan *easy going*. Seorang tamu yang *perfeksionis* selalu bergaya sempurna, tidak mau ada yang kurang sedikitpun. Orang tipe ini akan marah bila melihat hasil yang tidak maksimal atau tidak sesuai dengan harapannya.

Karakter atau sifat tamu yang kedua adalah *easy going*. Sifat yang berseberangan dengan *perfeksionis*, cenderung untuk tidak mempermasalahkan hal-hal yang kiranya bukan merupakan sesuatu yang prinsip, dan lebih dapat memakluminya.

Soenarno (2006:317) mengungkapkan "*complaint* atau keluhan sering dihadapi oleh staf di bagian *Front Office* karena langsung berhadapan dengan tamu". Di samping itu *Front Office* juga merupakan tempat tamu pertama kali datang dan terakhir kali berada sebelum tamu meninggalkan hotel. Komplain terutama di lakukan ke bagian *Front Office*, walaupun sebenarnya tamu dapat menyampaikan keluhan mereka dimanapun di dalam hotel bilamana mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan hotel.

Kotornya kamar, kurangnya fasilitas, lambatnya penanganan kedatangan / keberangkatan tamu merupakan sumber datangnya komplain/keluhan tamu. Tamu selalu menginginkan segala kebutuhan dapat terpenuhi oleh hotel tempat ia menginap, hal itu wajar hal itu wajar mengingat bahwa tamu mengharapkan mendapatkan kontraprestasi yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan selama menginap. Oleh sebab itu, apapun jenis keluhan tamu harus dapat diselesaikan dengan baik (Sulastiyono, 2006:112).

## **3. METODE PENELITIAN**

Bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang memberikan gambaran tentang upaya *reservation section* dalam memberikan pelayanan pada Hotel D'Cokro melalui pembahasan masalah secara kualitatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dengan pengamatan langsung kegiatan kerja pada bagian *reservation section*, wawancara, dokumentasi serta studi pustaka untuk memberikan penilaian secara ilmiah berdasarkan ilmu pengetahuan yang berlaku umum.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Fasilitas Kamar dan Pendukung Hotel D'Cokro Yogyakarta**

Hotel D'Cokro terdiri dari 20 kamar dan terbagi dalam 13 *Standard Room* atau kamar Arjuna, lima kamar *deluxe* atau Yudistira dan dua Kamar *Suite* atau kamar Kresna. Di setiap kamar dilengkap dengan fasilitas AC, *IDD telephone*, untuk membuat teh atau kopi, saluran TV satelit, 24 jam dokter panggilan, air mineral gratis, meja kantor, *standing shower*, Air Panas dan Dingin untuk mandi, layanan *laundry*, *Welcome Drink* pada waktu *check in*, dan *free hot spot* di area *lobby*.

Untuk tipe kamar *standart* dan *deluxe* dibagi menjadi tipe *twin* dan *double*. Untuk tipe kamar standar terdiri dari empat kamar tipe *twin* dan sembilan kamar tipe *double*, untuk tipe kamar *deluxe* terdiri dari satu kamar tipe *twin* dan empat kamar tipe *double* sedangkan untuk tipe kamar *suite* terdiri dari dua kamar tipe *double*, dimana fasilitas untuk tipe *twin*

dan *double* sama, yang membedakan hanya jenis tempat tidurnya saja, yaitu untuk tipe *twin* jenis tempat tidurnya ukuran *single* terdapat dua buah *bed* kecil sedangkan untuk tipe *double* jenis tempat tidurnya ukuran *double* terdapat satu buah *bed* besar. *Standart room* mempunyai luas kamar 6x4 meter persegi, *deluxe* 5x7 meter persegi, sedangkan untuk *suite room* memiliki luas kamar 6x9 meter persegi

Tarif sewa kamar untuk tamu asing maupun tamu domestik besarnya sama. Besarnya tarif khusus sewa kamar pada tahun 2012 untuk kamar tipe standar (Arjuna) yaitu Rp.400.000,00 dan tipe *deluxe* (Yudistira) Rp. 450.000,00 serta tipe *suite* (Kresna) Rp.550.000,00. Tarif khusus sewa kamar diberikan pada saat musim liburan sekolah dan hari raya serta pada awal tahun baru.

Tabel 1. Tarif Sewa Kamar Hotel D'Cokro Yogyakarta

Tipe Kamar	Tarif Sewa
Arjuna ( <i>standard room</i> )	Rp. 400.000,00
Yudistira ( <i>deluxe room</i> )	Rp. 450.000,00
Kresna ( <i>suite room</i> )	Rp. 550.000,00

Sumber:Manajemen Hotel D'Cokro

Beberapa fasilitas pendukung yang dimiliki Hotel D'Cokro adalah: 1) *Wifi*, fasilitas *wifi* bisa digunakan di loby dan area umum dikawasan hotel, 2) *Lobby*, pada tiap-tiap loby terdapat lukisan dan tanaman hias yang indah dimana dapat bersantai dengan tenang; 3) *Restaurant*, hotel D'Cokro memberikan fasilitas *breakfast* selama tamu menginap mulai dari pukul 07.00-10.00.

Jenis masakan yang disiapkan oleh pihak *food & beverage service* biasanya terdiri dari *Indonesian and Western Cuisine*. Selain fasilitas tersebut, pihak hotel juga melayani apabila tamu ingin memesan makanan dan minuman sampai pukul 22.00; 4) *Laundry Service*, hotel menyediakan layanan *laundry*, baik mencuci pakaian atau hanya menyetrika saja; 5) *Meeting Room*, penyediaan ruang meeting yang *fleksible* yang berkapasitas 20 *pack*, yang memungkinkan untuk rapat para pebisnis yang tidak menginginkan ruangan yang terlalu besar; 6) Cuci Mobil, hotel D'Cokro juga menyediakan jasa cuci mobil bila ada tamu yang menginginkan mobilnya bersih saat bangun pagi nanti.

#### 4.2. Prasarana, Media dan Sumber Reservation Hotel D'Cokro Yogyakarta

Guna membantu kelancaran tugas *reservation section* pihak hotel D'Cokro melakukan pembenahan dengan melengkapi hotel sejumlah prasarana antara lain: a)

telepon; b) mesin print; c) mesin *fotocopy*; d) detektor uang; e) komputer; f) mesin faksimili; g) formulir reservasi; h) alat tulis.

Sedangkan Media yang digunakan dalam proses reservasi pada Hotel D'Cokro Yogyakarta antara lain: a) telepon; b) surat; c) faksimili; d) e-mail (*electronic mail* melalui jaringan internet); e) personal (tamu datang langsung);

Sedangkan sumber reservasi pada Hotel D'Cokro: a) perorangan; b) perusahaan penerbangan (*Airlines*); c) biro travel (*travel bureau*); d) *company/corporate*; e) pemerintahan (*government*); f) perwakilan hotel di bandara (*Airport Representatives*); g) perusahaan penyewaan mobil; h) penyelenggara acara (*event organizer*).

#### 4.3. Prosedur Pemesanan Kamar Pada Hotel D'Cokro

Prosedur pemesanan kamar dibedakan menjadi dua, yaitu untuk tamu individu dan tamu rombongan. Dalam proses pemesanan kamar pada reservation section pada Hotel D'Cokro dapat dilakukan melalui telepon, email, faksimili ataupun datang langsung.

Adapun proses pemesanan kamar untuk tamu rombongan hampir serupa dengan prosedur pemesanan kamar untuk tamu individu. Hanya saja petugas reservasi akan meminta daftar tamu dari biro perjalanan yang memesan kamar agar para tamu dapat

dialokasikan dengan baik pada saat *check in*. Dan pada saat pemesanan kamar telah terjadi, maka petugas reservasi akan mengirimkan konfirmasi reservasi yang berisi jumlah kamar yang dipesan, lama tinggal, dan rincian biaya. Pada konfirmasi reservasi biasanya pihak hotel memberikan tenggat waktu satu minggu sebelum tamu *check in* agar melakukan pembayaran sebesar 25%.

#### **4.4. Menangani Perubahan Reservasi, Pembatalan dan Komplain**

Yang dimaksud dengan perubahan reservasi adalah perubahan yang terjadi atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan. Perubahan yang sering terjadi atas suatu pemesanan kamar antara lain: 1) perubahan tanggal tiba atau tanggal berangkat; 2) perubahan jenis kamar atau jumlah tamu yang akan menginap.

Prosedur penanganan perubahan kamar pada Hotel D'Cokro antara lain: 1) mengisi perubahan dalam blanko pemesanan kamar (*reservation form*); 2) mengadakan perubahan dalam *convensional chart*.

Apabila terjadi sebuah perubahan reservasi yaitu pada tanggal tiba, tamu datang lebih awal dari tanggal yang dipesan, dan ternyata kamar yang dipesan masih dipakai tamu yang lain maka petugas reservasi harus bisa menjelaskan dengan baik, seperti meminta maaf terlebih dahulu dan menjelaskan keadaan yang sebenarnya dan memberikan solusi bagaimana kalo untuk sementara memakai kamar lain sampai tamu yang memakai kamar tersebut *check-out* atau sampai batas waktu pemesanan. Begitu juga apabila terjadi pertambahan waktu tinggal namun kamar yang ditinggali saat ini akan dipakai tamu yang lain yang sudah membokinya jauh-jauh hari. Maka petugas reservasi harus menjelaskan dengan baik agar tamu dapat dengan suka rela berpindah kamar.

Pembatalan reservasi adalah pembatalan suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan karena alasan tertentu. Hotel D'Cokro menerapkan peraturan bahwa bila terjadi pembatalan beberapa hari sebelum *check-in* maka deposit akan dipotong sebesar 25%. Namun apabila pembatalan reservasi dilakukan pada hari H, yaitu hari dimana tamu harus *check-in* maka, deposit akan dipotong 50%.

Bila terjadi sebuah Komplain dari tamu mengenai reservasi kamar yang tidak sesuai dengan yang diinginkan pada saat reservasi, hal yang pertama dilakukan adalah meminta maaf. Selanjutnya kita tanyakan masalah yang terjadi, bila itu terjadi dikarenakan kesalahan dari petugas reservasi yang kurang paham dan

kamar yang di pesan tidak sesuai dengan keinginan tamu pada saat reservasi, maka staf reservasi harus mencarikan kamar yang sesuai dengan permintaan, bila kamar tidak tersedia, maka harus diganti dengan kamar yang kelasnya lebih baik dengan fasilitas yang lebih lengkap dari yang dipesan tamu dengan harga yang sama.

Komplain terjadi karena kesalahan pada tamu yang lupa memberikan informasi terlebih dahulu tentang apa yang diinginkan tamu saat reservasi hingga saat tamu *check-in*, hal ini dapat diselesaikan dengan meminta kepada tamu apa yang diinginkan lalu mencarikan pemecahannya, apabila dirasa sulit maka meminta kepada tamu agar menunggu terlebih dahulu, lalu petugas reservasi menghubungi manager agar dapat membantu memecahkan masalah tersebut.

#### **4.5. Sistem Reservasi Pada Hotel D'Cokro**

Saat ini sistem yang digunakan pada Hotel D'Cokro masih menggunakan sistem manual, jadi apabila terjadi kesalahan dalam memasukan data dapat dengan mudah di ganti dan perbaiki. Pelayanan menjadi tidak berbelit-belit dan cepat karna hanya membutuhkan sedikit data, dan bisa diisikan setelah tamu selesai melakukan reservasi, jadi tamu disaat reservasi tidak perlu menunggu petugas memasukan data terlebih dahulu. Dengan menggunakan *system manual*, *Reservation section* harus mempunyai ketelitian yang tinggi agar tidak terjadi kesalahan dan harus cekatan agar tidak mengecewakan tamu karena menunggu lama.

Terkadang tamu yang reservasi, datang satu atau dua hari sebelum *check-in* tidak melakukan deposit uang terlebih dahulu, petugas reservasi cukup menegaskan kepada tamu apabila ada perubahan atau pembatalan segera menghubungi petugas hotel. Hal seperti inilah yang menyebabkan tamu bisa berbuat seenaknya yaitu pembatalan reservasi tanpa adanya konfirmasi, tamu tidak merasa dirugikan karena tanpa adanya deposit pemesanan kamar. Kejadian semacam itu sudah sering terjadi dan sangat merugikan hotel, karena kamar yang seharusnya bisa dijual, dikarenakan tamu *membatalkan check-in* tanpa adanya pemberitahuan, akhirnya kamar tidak terjual pada hari itu.

Menggunakan sistem manual pada hotel kecil seperti Hotel D'Cokro masih sangat memungkinkan, mengingat kamar yang berjumlah hanya 20 kamar, maka bisa dimaksimalkan dengan kecekatan dan sumber daya manusia yang terlatih, kekompakan antar karyawan harus di jaga. Karena apabila ada

komunikasi disaat pergantian *shift* tidak tersampaikan maka akan berakibat fatal. Untuk itu petugas reservasi yang merangkap segala aktifitas di department *front office* harus mencatat di dalam buku (*Log Book*) segala kejadian penting yang akan ataupun yang telah terjadi yang bisa digunakan untuk pedoman *shift* selanjutnya.

#### 4.6. Upaya Optimalisasi *Reservation Section*

Seorang *reservation staff* menangani pemesanan tidak perlu memberikan janji kepada tamu jika dirasakan tidak dapat memenuhi keinginan tamu tersebut. Karena selain memesan kamar terkadang tamu juga menginginkan hal-hal yang lain, sebagai contoh tamu menginginkan pemandangan kamar yang indah atau menginginkan kamar dilantai tertentu. Oleh karena itu sebaiknya dalam memberikan janji kepada tamu, *reservation staff* harus memastikan terlebih dahulu apakah keinginan tamu tersebut benar-benar dapat terpenuhi.

Hal lain yang menjadi perhatian utama dalam proses reservasi kamar hotel adalah munculnya sejumlah komplain dari tamu hotel. Banyak macam komplain yang sering terjadi pada saat reservasi kamar hotel diantaranya: 1) *service complaint*, baik yang diberikan secara umum oleh hotel maupun dari department tertentu yang memberikan layanan langsung kepada tamu; 2) komplain terhadap fasilitas yang disediakan untuk tamu hotel. Baik yang merupakan kelengkapan standar maupun yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap di hotel. Fasilitas ini dapat berupa fasilitas umum seperti parkir, lobi, kemewahan ruang pertemuan, namun juga dapat yang spesifik seperti fasilitas di kamar mandi, tempat tidur, dan sebagainya; 3) *Complaint of Staff*, yang mengganggu atau membuat tamu tidak nyaman, tidak ramah, tidak sopan, gaduh, kasar, berteriak-teriak, ucapannya menyinggung perasaan, bising, memberikan informasi dengan bahasa yang tidak standar, dan sebagainya; 4) *Own Complaint*, yaitu komplain yang diakibatkan oleh faktor dari dalam dari tamu sendiri, bukan karena manajemen maupun kondisi hotel, melainkan berasal dari kejengkelan pribadi pada keadaan atau orang lain yang bersifat pribadi, misalnya: akan pergi ternyata hujan, menunggu jemputan tetapi ternyata jemputannya tidak segera datang; 5) *Irrational Complaint*, yang banyak disebabkan kurang tauhan tamu terhadap penggunaan fasilitas yang tersedia. Misalnya, tamu komplain karena lampu kamar semuanya mati, padahal panel belum diaktifkan.

Dalam menangani setiap komplain ada beberapa langkah menangani yang harus dilakukan antara lain: 1) dengarkan dengan baik keluhan tamu; 2) membuat kesimpulan, berusaha membuat kesimpulan tentang inti persoalan secara nyata untuk dapat mengetahui persoalan yang sebenarnya dan mencari penyebab utama terjadinya keluhan; 3) menentukan alternatif pemecahan, dalam tahap ini buatlah beberapa alternatif pemecahan dan pilihlah satu alternatif yang paling tepat yang dapat diterima oleh tamu yang bersangkutan. 4) segera bertindak dengan alternatif yang dipilih, bila alternatif pemecahan sudah ditetapkan, bertindaklah segera untuk melaksanakan alternatif pilihan tersebut dan tunjukkan tindakan itu terhadap tamu; 5) janganlah berjanji bila tidak pasti dapat menepatinya, putusan dan tindakan akan tergantung pada persoalan yang sudah jelas dan nyata dan bila tidak yakin benar pada persoalan janganlah memutuskan atau berjanji. Akan berakibat fatal bilamana kita telah mengiyakan janji itu kepada tamu dan ternyata dari pihak hotel tidak bisa menepati janji itu; 6) bila persoalan yang dikeluhkan tamu di luar kewenangan kita, sampaikanlah persoalan tersebut kepada atasan yang lebih berwenang untuk menanganinya; 7) perhatikan pesan/catatan yang diberikan tamu, bila saran-saran yang dikemukakan tamu adalah memungkinkan untuk dilaksanakan maka lebih baik kita terima. Hal tersebut memungkinkan menurunkan emosi tamu; 8) jangan membeda-bedakan tamu; berikanlah tanggapan yang sama pada tamu-tamu yang mengeluh dan jangan membedakan satu dengan yang lain, karena hal ini dapat menyebabkan tamu tersinggung.

Adapun sistem pemesanan kamar yang telah berjalan adalah sebagai berikut: 1) sebelum menerima suatu permintaan reservasi kamar, petugas pemesanan kamar memeriksa keadaan kamar yang tersedia (*checking room availability*) pada tabel control reservasi; 2) tamu dapat memesan kamar melalui telepon, email, faksimili, ataupun datang langsung; 3) *reservation section* akan menanyakan beberapa informasi yang diperlukan oleh pihak hotel antara lain: nama tamu, alamat dan nomor telepon, jenis dan jumlah kamar yang diminta, tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan, harga kamar, jumlah orang yang akan menginap, nama perusahaan atau biro perjalanan, cara pembayaran, permintaan khusus, nama pemesan/orang yang akan dihubungi untuk tindak lanjut; 4) setelah mendapatkan informasi yang dibutuhkan *reservation section* akan memasukkan pada formulir pemesanan kamar yaitu dengan



menggunakan *convensional chart*; 5) pengisian *convensional chart* harus dilakukan dengan pensil agar dapat diganti dan digunakan berkali-kali; 6) Kemudian *reservation section* akan memberitahukan kepada bagian *housekeeping* untuk segera menyiapkan kamar apabila tamu akan masuk pada hari itu juga; 7) setiap pergantian shift, *reservation section* harus selalu melihat *log book* dan *convensional chart* agar tidak terjadi kesalahan.

## 5. PENUTUP

Kesimpulan dari pembahasan mengenai optimalisasi peran dari *reservation section* pada kegiatan pemesanan kamar pada Hotel D'Cokro Yogyakarta, antara lain: 1) *reservation section* hotel telah melaksanakan manajemen komplain sesuai prosedur standar sehingga tidak banyak terjadi kesalahpahaman berlarut dengan tamu hotel; 2) hal utama yang telah dilakukan bagian *reservation section* dalam menangani komplain yaitu melalui permohonan maaf secara langsung kepada tamu, baik itu kesalahan yang datangnya dari petugas maupun kesalahan dari tamu itu sendiri; 3) hotel D'Cokro Yogyakarta pada umumnya masih menggunakan sistem manual, namun hal ini tidak mengurangi kinerja maksimal dari karyawan khususnya bagian reservasi, mengingat jumlah karyawan serta kamar yang masih terbatas; 4) bagian reservasi yang berkualitas, terampil, sopan-santun, disiplin serta bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya, adalah faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

- Agusnawar. 2002. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT.Perca.
- Bagyono. 2006. Teori dan Praktek Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta.
- Sambodo, Agus dan Bagyono 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Suenarno, Edi. 2006. Front Office Management Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sulastiyono, Agus. 2006. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, Bambang 2008. *Front Office Operations Secret Skill For Five Stars Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

## DAFTAR PUSTAKA

